Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02982/

Le contenu de cette publication
a été rédigé par le
commissaire aux plaintes
des clients des distributeurs
d'électricité

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14934-7
ISSN : 1183-0958

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de l'article 30 de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité pour l'exercice financier 1990-1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Justice,

Gil Rémillard

Québec, décembre 1991

Monsieur Gil Rémillard
Ministre de la Justice
1200, route de l'Église
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 29 de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), j'ai le plaisir de vous soumettre le deuxième rapport annuel de notre bureau pour l'exercice financier 1990-1991.

En plus de donner le bilan des opérations de notre bureau, ce rapport comporte également certaines constatations et recommandations en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la loi.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire,

William D. Schwartz

Montréal, novembre 1991

Table des matières

Introduction 9

1 L'organisation du bureau du commissaire 11

1.1 Les ressources humaines 11

1.2 Les ressources financières 11

2 Un retour sur les cinq recommandations du rapport annuel 1989-1990 13

3 Le concept de plainte à Hydro-Québec 17

4 Les demandes écrites traitées par le bureau du commissaire en 1990-1991 19

4.1 Les résultats positifs d'Hydro-Québec en matière de plaintes 19

4.2 Les réclamations 20

4.2.1 Les cas fortuits ou de force majeure 20

4.2.2 Les variations de tension 20

4.3 La facturation 21

4.4 Les plaintes émanant de propriétaires et de locataires 21

4.4.1 Propriétaires 21

4.4.2 Locataires 22

5 La nécessité d'étendre l'application de la loi aux autres distributeurs 23

Annexe A

La procédure d'examen des plaintes 25

Annexe B

Tableau 7
Évolution des demandes d'intervention écrites reçues du 1er avril 1990 au 31 mars 1991 26

Tableau 8
Évolution des appels téléphoniques reçus du 1er avril 1990 au 31 mars 1991 27

Introduction

Rappelons d'abord que le mandat du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité a débuté le 1er septembre 1989, date d'entrée en vigueur de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1).

Ce rapport, le deuxième de notre mandat, concerne les activités de la période du 1er avril 1990 au 31 mars 1991. Il nous permet une perspective plus large, après 19 mois d'activités, pour apprécier le traitement des plaintes ainsi que l'application et les effets de la loi. En outre, nous pouvons rendre compte des actions d'Hydro-Québec face aux recommandations contenues dans notre premier rapport annuel (1989-1990), qui se rapportaient aux causes de plaintes les plus fréquentes et aux moyens d'y remédier.

En ce qui concerne la loi et le rôle que peut jouer le commissaire, nul doute qu'ils sont aujourd'hui beaucoup mieux connus qu'ils ne l'étaient au début de notre mandat. Ainsi, nous avons noté que de plus en plus de plaignants respectent l'obligation de soumettre d'abord leur plainte par écrit à Hydro-Québec. Cela déclenche la procédure formelle d'examen des plaintes établie par le distributeur, comme le prévoit la loi. Demander l'intervention du commissaire est le recours qui suit cet examen. Nous avons aussi constaté que le nombre de demandes d'intervention que nous avons traitées a augmenté et que le nombre de demandes non recevables a diminué de façon très importante.

En effet, durant cette année 1990-1991, notre bureau a reçu 7510 demandes verbales et écrites de la part d'abonnés résidentiels. Très peu de demandes ont dû être rejetées parce qu'elles ne tombaient pas sous le coup de la loi. La plupart des demandes ont concerné la facturation, des suspensions d'alimentation ou des réclamations.

Nous avons constaté qu'Hydro-Québec fait des efforts pour améliorer le traitement des plaintes. En fait, depuis le début de notre mandat, l'amélioration est constante, surtout en ce qui concerne les plaintes relatives à la facturation. Les gérants de secteurs et les membres de leur personnel donnent aux plaignants des réponses plus complètes et plus pertinentes. Lors de nos enquêtes, et plus particulièrement dans les cas d'urgence (comme lors d'une suspension d'alimentation), leur collaboration et celle du personnel du siège social ont été entières.

De plus, la société d'État a démontré des efforts concrets et a apporté des améliorations sensibles dans le sens des cinq recommandations générales de notre précédent rapport annuel.

Cependant, nous croyons qu'Hydro-Québec doit améliorer l'efficacité de son processus de recouvrement, la formation et le recyclage de son personnel affecté à la clientèle, surtout au recouvrement, ainsi que l'application de certaines pratiques commerciales.

À notre avis, la volonté de la société d'État de satisfaire sa clientèle résidentielle devrait s'affirmer plus concrètement et de façon plus soutenue. Comme le démontre le ton de plusieurs plaintes, les attentes de la population sont élevées et le degré de tolérance des abonnés face à certains problèmes, comme le refus d'Hydro-Québec de donner suite à des réclamations, semble s'affaiblir.

1 L'organisation du bureau du commissaire

Le bureau du commissaire est situé à Montréal.

1.1 Les ressources humaines

À la fin de l'année financière 1990-1991, huit personnes occupaient des postes permanents au bureau du commissaire. La répartition de l'effectif est indiquée au tableau 1.

Tableau 1

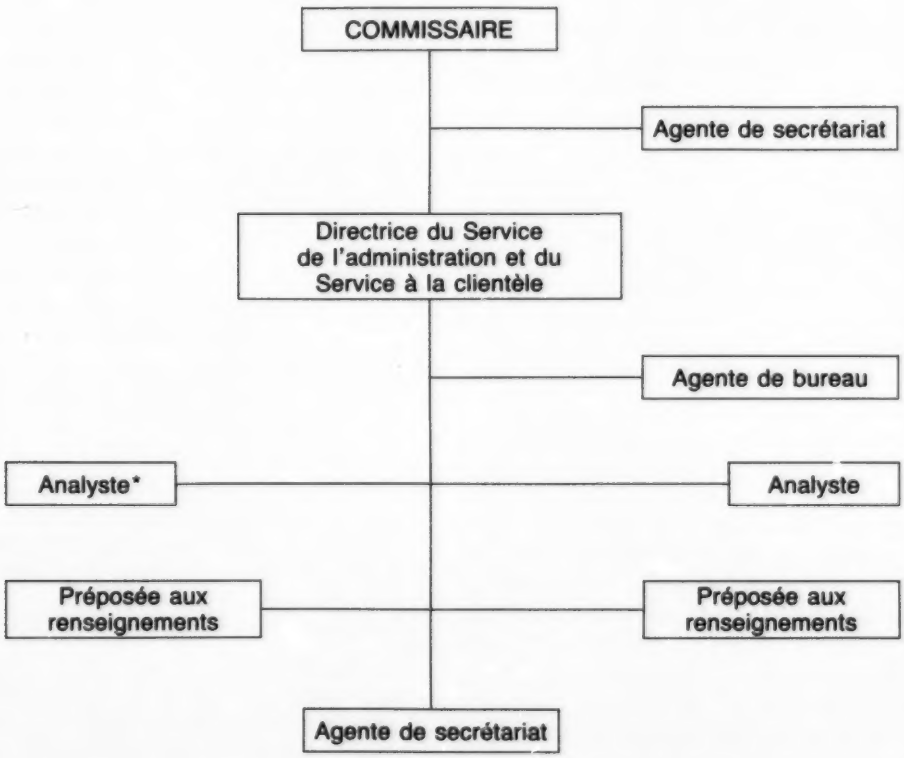
Effectif permanent du bureau du commissaire au 31 mars 1991

Hors cadre	1
Professionnels	2
Employés de soutien	5
Total	**8**

1.2 Les ressources financières

Le budget alloué au bureau du commissaire pour l'exercice financier 1990-1991 a été de 483 200 dollars. Des dépenses reliées à la mise en place du bureau avaient été reportées de l'exercice financier précédent à l'exercice qui fait l'objet de ce rapport. Les crédits accordés pour la rémunération du personnel régulier et occasionnel totalisent 76,2 % du budget total. En raison de l'accroissement des demandes d'intervention, trois postes supplémentaires étaient en voie d'approbation le 31 mars 1991.

Organigramme du bureau du commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité



* Occasionnel

2 Un retour sur les cinq recommandations du rapport annuel 1989-1990

Recommandation n° 1

Hydro-Québec doit intensifier ses efforts pour sensibiliser sa clientèle à une gestion plus efficace de la consommation d'électricité.

Il semble que, par les programmes d'information dynamiques qu'elle a mis sur pied, la société d'État a fourni des efforts concrets et sérieux pour sensibiliser sa clientèle à une gestion plus efficace de la consommation d'électricité. Cependant, cette année encore, notre bureau a reçu plusieurs demandes indiquant que certains abonnés ne comprennent pas les effets de leurs habitudes de vie sur leur consommation d'électricité. Très souvent, les faits démontrent que les abonnés sont effectivement redevables des sommes facturées.

Recommandation n° 2

En ce qui a trait aux pannes, Hydro-Québec doit s'assurer que les clients soient informés :

- **dans les plus brefs délais, de la cause de la panne et de la durée des travaux correctifs et, si des événements imprévus se présentent, des changements aux prévisions antérieures. Cela entraîne que les lignes de communication doivent toujours être ouvertes;**
- **des mesures à prendre en cas de panne pour protéger leurs biens et pour diminuer les risques de surcharge du réseau, lors du rétablissement du service.**

Nous avons reçu quelques demandes d'abonnés qui affirmaient avoir reçu de mauvaises informations quant à la durée d'une panne.

Voici un exemple de prévisions préjudiciables. Un abonné réclame la somme de 200 dollars pour avoir perdu des denrées alimentaires à son domicile par suite d'une panne d'électricité. Hydro-Québec refuse de dédommager ce client. Dans sa réponse, le distributeur affirme qu'« il n'y a eu aucune négligence d'Hydro-Québec dans le traitement de cette interruption ». Or, la plainte du client n'est pas fondée sur le traitement de l'interruption en tant que telle, mais sur le fait qu'il a été mal informé par le distributeur lors de la panne.

Notre enquête montre que l'abonné a téléphoné à deux reprises à des préposés d'Hydro-Québec pour connaître l'heure de rétablissement du courant. À chaque fois, les renseignements obtenus se sont révélés faux, car la panne a duré plus longtemps que prévu, soit 54 heures. En conséquence, le client a effectivement subi des pertes d'aliments. Au sujet de ses communications téléphoniques avec le distributeur, le client nous a déclaré :

« [...] en aucun temps je n'ai été avisé par Hydro-Québec que le rétablissement du courant allait prendre plus de temps que prévu et qu'il valait mieux trouver à entreposer ailleurs mes aliments périssables. »

Or, le distributeur doit toujours tenir adéquatement informés les clients affectés par une panne. Comme cela n'a pas été le cas pour cet abonné, nous recommandons à la société d'État d'indemniser le client pour ses pertes de denrées alimentaires.

Hydro-Québec décide de ne pas donner suite à notre recommandation. Dans sa réponse finale, la société d'État précise que les informations transmises aux clients sont établies « à partir des éléments connus sur la nature de la panne et des travaux à effectuer [...] au moment où l'information est donnée aux clients ». Elle ajoute qu'elle « n'a aucun contrôle sur les autres défectuosités qui peuvent survenir sur son réseau pendant que les travaux de rétablissement sont en cours ou au moment où le service est rétabli suite à la panne originale ».

Nous ne nions pas qu'Hydro-Québec essaie de bonne foi de prévoir l'heure du rétablissement du service et de la faire connaître aux clients. Cependant, dans ce cas tout comme dans plusieurs cas semblables, il nous paraît clair que la société d'État a induit en erreur des abonnés victimes d'une panne quand elle a omis de leur préciser que les prévisions données relativement au rétablissement du courant pouvaient ne pas se réaliser. Dans le cas de notre exemple, Hydro-Québec aurait dû indemniser l'abonné.

En outre, dans ce cas et dans tous les autres cas semblables, nous avons été surpris de lire dans la réponse du distributeur qu'« Hydro-Québec n'est pas tenue légalement d'informer ses clients de l'heure du retour du service électrique suite à une panne ». En fait, qu'une loi existe ou non, il nous paraît essentiel qu'Hydro-Québec informe ses abonnés de manière à ne pas les induire en erreur et qu'elle témoigne de la plus grande prudence dans ses prévisions.

De plus, l'analyse des plaintes démontre que trop d'abonnés ignorent encore les mesures nécessaires pour protéger adéquatement leurs biens en cas de panne. La société d'État doit s'efforcer d'informer encore plus directement ses abonnés sur ces mesures.

Recommandation n° 3

Avant de procéder à une interruption de service pour non-paiement, Hydro-Québec doit démontrer la plus grande flexibilité possible pour éviter cette dernière, surtout en hiver, et en tenant compte de la capacité de payer de ses clients.

La suspension d'alimentation est un moyen de recouvrement ultime et efficace. En effet, selon Hydro-Québec, dans plus de 72 % des cas, un règlement est conclu dans les 24 heures suivant une suspension et met fin à cette dernière. Toutefois, compte tenu de la nature essentielle du service offert, on ne doit pas abuser de cette mesure.

Notre bureau a traité 214 demandes concernant chacune une suspension d'alimentation pour non-paiement, ce qui représente 16 % des demandes que nous avons traitées (voir tableau 6). Dans tous ces cas, une suspension était imminente ou avait eu lieu. Ces chiffres sont certes plus importants que ceux de la période précédente, soit les 11 plaintes traitées, du 1er septembre 1989 au 31 mars 1990, concernant le même motif, ce qui a constitué 2 % des demandes traitées. Cependant, cette première période de notre mandat n'a duré que sept mois.

En outre, on se rappellera que, lors du long conflit de travail à Hydro-Québec, la société d'État a procédé à moins de suspensions. Pour cette raison, nous croyons qu'il est plus significatif de comparer les chiffres de 1990-1991 relatifs au nombre de suspensions à ceux de la période précédant le conflit de travail, soit l'année 1988-1989. En effet, les statistiques d'Hydro-Québec (voir tableau 2) montrent un nombre exceptionnellement bas de suspensions lors des six mois de l'hiver 1989-1990 (1760) par rapport à l'année précédente (9653 suspensions lors de l'hiver 1988-1989) et à la période qui concerne le présent rapport (8673 suspensions lors de l'hiver 1990-1991).

Tableau 2

Nombre annuel de suspensions d'alimentation — 1988,1989 et 1990

Année	Nombre de suspensions	Période d'hiver	Nombre de suspensions
1990	21 722	1990-1991	8 673
1989	24 678	1989-1990	1 760[1]
1988	30 188	1988-1989	9 653

(1) Selon Hydro-Québec, le conflit de travail a eu une influence sur la diminution du nombre de suspensions.

Tableau 3

Nombre mensuel de suspensions d'alimentation durant la période d'hiver — 1988-1989 et 1990-1991

	1990-1991	1988-1989	Taux de variation
Novembre	1 665	2 408	−30,9 %
Décembre	529	849	−37,7 %
Janvier	397	813	−51,2 %
Février	1 234	1 658	−25,6 %
Mars	2 048	1 571	+30,4 %
Avril	2 800	2 354	+19,1 %
Total	**8 673**	**9 653**	**−10,2 %**

Source : Hydro-Québec.

Ainsi, en comparant les suspensions de l'hiver 1990-1991 à celles de l'hiver 1988-1989, on observe une diminution de 10,2 % (voir tableau 3). Signalons que le nombre annuel de suspensions a diminué sensiblement en 1990 par rapport aux deux années précédentes. En effet, ce nombre est de 21 722 comparativement à 24 678 en 1989 et à 30 188 en 1988. On constate, toutefois, que le nombre de suspensions ne diminue pas pour chacun des six mois de l'hiver 1990-1991[1] lorsqu'on compare ces derniers aux mêmes mois de l'année 1988-1989. En fait, seule cette comparaison, mois par mois pour ces deux hivers, permet de comprendre les efforts de la société d'État pour limiter les interruptions de courant. Il en ressort deux constatations :

— La société d'État a procédé à moins de suspensions lors des mois de novembre, décembre, janvier et février de l'hiver 1990-1991 que lors des mêmes mois en 1988-1989. Comme on le sait, ces mois constituent la période la plus froide de l'année. La diminution la plus importante concerne le mois le plus froid : 397 suspensions en janvier 1991 comparativement à 813 en janvier 1989.

— Pour les deux autres mois de l'hiver, mars et avril, la société d'État a effectué plus de coupures en 1991 qu'en 1989.

Nous croyons donc qu'Hydro-Québec a fourni de réels efforts en vue de limiter les interruptions de courant lors des mois les plus froids de l'hiver — quitte à se montrer plus sévère en mars et en avril. Toutefois, le nombre d'interruptions de courant durant l'hiver nous semble encore trop élevé. Nous croyons que, pour le diminuer, Hydro-Québec doit non seulement poursuivre ses efforts de formation de ses employés affectés au recouvrement, mais les intensifier à court terme en vue de diminuer le nombre de comptes en souffrance et, en conséquence, le nombre de suspensions. Dans la plupart des cas d'abonnés menacés ou sous l'effet d'une suspension, une entente est presque toujours possible. Précisons que nos interventions et nos recommandations ont permis, avec le concours d'Hydro-Québec et des abonnés concernés, d'éviter des centaines de suspension.

Recommandation n° 4

Hydro-Québec doit rendre plus efficace le processus de recouvrement en général dans le but de diminuer l'importance des comptes en souffrance.

Hydro-Québec a reconnu la nécessité de rendre plus efficace son processus de recouvrement. Dans ce but, la société d'État a procédé à des changements et à des expériences au sein de ses services de recouvrement. Cependant, il semble que les résultats de ces démarches ne devraient apparaître qu'à moyen terme.

Il est démontré que de nombreux abonnés n'acquittent pas leur compte à l'échéance, et ce, par négligence, par incapacité financière ou à cause d'erreurs d'Hydro-Québec. De nombreuses demandes que nous avons analysées ont montré que, trop souvent, le processus de facturation et de recouvrement d'Hydro-Québec permet qu'un solde débiteur augmente de façon très importante — ce qui rend plus difficile la résolution de la plainte.

Aussi, nous croyons que la société d'État doit absolument intensifier ses efforts pour rendre son processus de recouvrement encore plus court et proactif afin qu'il devienne plus efficace.

Recommandation n° 5

Hydro-Québec doit intensifier la formation et le recyclage du personnel du service à la clientèle et au recouvrement.

Cette recommandation étant intimement liée à la diminution des suspensions de courant et à l'efficacité du processus de recouvrement, nos observations vont dans le même sens que celles énoncées précédemment.

De nombreuses demandes d'intervention nous portent à croire que la société d'État n'est pas parvenue à améliorer suffisamment la formation des employés concernés et que celle-ci ne serait pas assez complète. Toutefois, d'après Hydro-Québec, le personnel du service du recouvrement est très mobile. Aussi, il est sans doute difficile de maintenir, pour l'ensemble de ces employés, un niveau de formation approprié.

Nous croyons qu'Hydro-Québec doit faire en sorte que ce problème de mobilité n'affecte pas la qualité du service à la clientèle.

(1) Hydro-Québec considère que l'hiver s'étend du 1er novembre au 30 avril.

3 Le concept de plainte à Hydro-Québec

Jusqu'à tout récemment, le concept de plainte, tel que précisé dans la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec, se lisait comme suit :

« La plainte du client est définie comme l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction formulée par le client ou son représentant à l'égard de nos produits et services, laquelle a fait l'objet d'un premier traitement.

« Dans le cas d'une réclamation, celle-ci devient une plainte dès son dépôt écrit initial. »

Selon cette définition, Hydro-Québec aurait enregistré, en 1990, 7739 plaintes dont 2299 assujetties à la loi. En réalité, Hydro-Québec aurait traité beaucoup plus de doléances.

Comme nous l'avons signalé à Hydro-Québec, une plainte, soit une expression de mécontentement, existe dès qu'elle est exprimée — et non seulement après un premier traitement. Aussi avons-nous demandé à Hydro-Québec de modifier sa définition d'une plainte — ce qui a été fait (novembre 1991). La définition d'une plainte est maintenant la suivante :

« La plainte du client est définie comme l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction formulée par le client ou son représentant, à l'égard de nos produits et services.

« Dans le cas d'une réclamation, celle-ci devient une plainte dès son dépôt écrit initial. »

Dorénavant, les statistiques de la société d'État, quant au nombre de plaintes, devraient être plus représentatives.

4 Les demandes écrites traitées par le bureau du commissaire en 1990-1991

Au cours de l'année 1990-1991, notre bureau a traité 1320 demandes écrites de la part d'abonnés résidentiels insatisfaits de la réponse d'Hydro-Québec à leur plainte. Ce chiffre correspond à une hausse mensuelle moyenne de 52,8 % par rapport à la période précédente (voir tableaux 4 et 5).

Tableau 4

Demandes d'intervention écrites reçues — moyenne mensuelle

	1er avril 1990 au 31 mars 1991 (12 mois)	1er septembre 1989 au 31 mars 1990 (7 mois)	Taux de croissance
Demandes			
— non recevables	9	24	−62,5 %
— acceptées	101	48	+110,4 %
Total	**110**	**72**	**+52,8 %**

Cette augmentation très importante est due en grande partie au fait que le bureau du commissaire est maintenant mieux connu. Cela expliquerait, entre autres, le faible nombre de demandes non recevables selon la loi, soit seulement 104 des 1320 demandes que nous avons traitées. Notons que, par rapport à 1989-1990, la diminution mensuelle moyenne des demandes non recevables est de l'ordre de 62,5 % et l'augmentation mensuelle moyenne des demandes acceptées est de 110,4 %.

Des 104 demandes écrites d'intervention rejetées par notre bureau, 34 portaient sur une mésentente ayant pris naissance avant l'entrée en vigueur de la loi, 44 provenaient du secteur commercial et 26 ont été rejetées pour d'autres causes.

Tableau 5

Demandes d'intervention écrites reçues — total annuel

	1er avril 1990 au 31 mars 1991 (12 mois)	1er septembre 1989 au 31 mars 1990 (7 mois)
Demandes		
— non recevables	104	172
— acceptées	1 216	334
Total	**1 320**	**506**

Chaque demande, justifiée ou non, fait l'objet d'une enquête et d'un rapport, dont copie est transmise au distributeur ainsi qu'au client. Dans tous les rapports, le commissaire fait des constatations et, s'il y a lieu, des recommandations. Il est important de noter que 85 % des recommandations du commissaire sont suivies par le distributeur. Les recommandations non suivies concernent généralement des cas de dédommagement.

4.1 Les résultats positifs d'Hydro-Québec en matière de plaintes

Par rapport à la première période de notre mandat, plusieurs motifs de demandes semblent avoir été pratiquement éliminés — du moins en ce qui concerne les demandes que nous avons traitées.

— *Inaccessibilité téléphonique.* Depuis la fin du conflit de travail (en mai 1990), on ne compte presque plus de demandes ayant trait à l'inaccessibilité téléphonique des bureaux de la société d'État. Cette dernière a prolongé les heures d'ouverture de bureaux importants, ajouté des préposés, des lignes téléphoniques et amélioré son système téléphonique de la région de Montréal. Cependant, selon certains abonnés, il est parfois encore difficile de rejoindre Hydro-Québec en cas de panne.

— *Fréquence des pannes.* Ce motif de plaintes est à l'origine de 1 % des demandes écrites que nous avons traitées, comparativement à 4 % pour la période précédente (voir tableau 6). Par contre, le nombre de réclamations liées aux pannes a augmenté.

— *Raccordement au réseau.* Nous avons traité très peu de demandes ayant trait au raccordement au réseau. Elles comptent pour 1 % des demandes traitées, comparativement à 3 % pour la période précédente (voir tableau 6).

— *Personnel d'Hydro-Québec.* Les plaintes concernant la serviabilité du personnel d'Hydro-Québec sont maintenant rares.

4.2 Les réclamations

Comme le montre le tableau 6, le nombre de demandes concernant des réclamations a augmenté substantiellement. En effet, cette année, notre bureau a traité 170 demandes, soit 13 % des demandes écrites reçues, comparativement à 40 en 1989-1990, soit 8 %.

4.2.1 Les cas fortuits ou de force majeure

Dans la plupart des cas, ces réclamations concernent des dommages subis à la suite de pannes. Dans ses réponses négatives aux plaignants, la société d'État invoque l'article 105 du *Règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité*, selon lequel elle ne peut être tenue responsable de tous dommages relevant de cas fortuits ou de force majeure.

Voici le texte du dernier alinéa de l'article 105 :

« De plus, le distributeur ne peut être tenu responsable des dommages et pertes résultant de cas fortuits ou de force majeure, y compris lorsque ces derniers causent des variations de la tension de fourniture qui excèdent les limites de variations de tension mentionnées au présent article. »

Or, l'examen des demandes montre que ces réponses sont de moins en moins acceptées. Lorsqu'il s'agit de cas fortuits évidents, elles sont justifiables, étant donné la nature du service fourni et l'étendue du réseau. Cependant, lorsque Hydro-Québec ne parvient pas à établir clairement que les dommages proviennent d'un cas fortuit, elle refuse généralement de donner le bénéfice du doute au client — comme le fait habituellement le commissaire.

4.2.2 Les variations de tension

Les réclamations de dommages causés par des variations de tension non reliées à un cas fortuit ou de force majeure comptent parmi les demandes les plus difficiles à traiter. En invoquant l'article 70 du règlement n° 411, le distributeur peut refuser de donner suite à de telles réclamations. En effet, cet article prévoit que les abonnés doivent eux-mêmes protéger leurs propres équipements contre ces variations de tension :

« Le client doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent aux endroits où l'électricité est fournie ou livrée, et s'il le juge nécessaire se prémunir contre les conséquences de toute interruption de la fourniture et de la livraison de l'électricité et protéger son installation électrique et ses appareils contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles. »

Or, l'article 70 ainsi que les moyens de protection sont peu connus. Les abonnés résidentiels d'Hydro-Québec ne connaissent généralement pas ces moyens, tels des régulateurs de tension, des prises de courant ou des fusibles spéciaux. Notons que ces articles, disponibles sur le marché, peuvent être coûteux.

Tableau 6

Nature et nombre des demandes d'intervention écrites

	1er avril 1990 au 31 mars 1991 (12 mois)		1er septembre 1989 au 31 mars 1990 (7 mois)	
	Nombre	% du total	Nombre	% du total
Facturation	793	60 %	321	63 %
Suspensions d'alimentation	214	16 %	11	2 %
Réclamations	170	13 %	40	8 %
Raccordements	15	1 %	16	3 %
Fréquence des pannes	12	1 %	19	4 %
Communications	3		41	8 %
Divers[1]	113	9 %	58	12 %
Total	**1 320**	**100 %**	**506**	**100 %**

(1) Demandes concernant notamment le tarif, la localisation de poteaux et l'élagage.

Voici un exemple de variation de tension qui a donné lieu à une réclamation. Une abonnée voit, de l'intérieur de son domicile, un éclair se produire à une installation électrique extérieure. Au même moment, des étincelles jaillissent du four à micro-ondes et d'autres appareils de l'abonnée. Presque tous ses appareils électriques étant sérieusement endommagés, la cliente adresse une réclamation à Hydro-Québec.

La réponse du gérant de secteur mentionne les articles 70 et 105 du règlement n° 411 et précise que, selon les faits connus, l'origine de l'incident était « une défaillance mécanique des connecteurs à gorge parallèle situés au point de raccordement ». Une mise à la terre accidentelle a causé la surtension. Dans de telles circonstances, Hydro-Québec déclare qu'elle n'est pas responsable des dommages puisqu'il appartient au client de se prémunir contre les conséquences de telles variations de tension.

La cliente demande alors notre intervention. L'enquête nous mène à la conclusion que cette surtension a bien été causée par une défaillance, dans des circonstances inconnues, des équipements d'Hydro-Québec. Aussi, nous recommandons que la cliente soit dédommagée. Dans sa réponse finale, Hydro-Québec refuse de reconnaître sa responsabilité légale pour les dommages ainsi causés, mais accepte notre recommandation dans les termes suivants : « Cette entente se veut tout simplement une initiative visant de bonnes relations avec notre client. »

Il ne s'agit pas du seul cas dans lequel Hydro-Québec a démontré de la souplesse; cependant, la société d'État se borne souvent à mentionner le règlement n° 411, qui prévoit sa non-responsabilité générale. Nous croyons qu'en matière de réclamations pour les dommages causés par des pannes ou par des variations de tension Hydro-Québec doit favoriser une approche davantage axée sur la clientèle, en donnant le bénéfice du doute au client quand elle ne parvient pas à établir clairement sa non-responsabilité.

4.3 La facturation

Comme le montre le tableau 6, les demandes concernant la facturation sont les plus nombreuses parmi toutes celles que nous avons traitées. En effet, les 793 demandes de cette catégorie constituent 60 % des demandes écrites reçues.

En plus des plaintes des abonnés relatives à des montants de factures jugés excessifs, nous comptons, parmi les plaintes liées à la facturation, celles qui ont pour motif des erreurs de calculs, des relevés de compteurs erronés, des factures basées sur des estimations et des retards dans l'expédition de celles-ci.

Cette année encore, pour les plaintes liées à la facturation, nous avons procédé à l'analyse de l'histoire de la consommation d'électricité du client. Le cas échéant, nous avons effectué des contacts par téléphone ou en personne et recommandé des vérifications de compteurs. Parfois, des analyses approfondies ont été nécessaires, notamment quand une facture montrait une anomalie. Dans ces cas, le commissaire a pu demander le concours d'un expert. Parfois, des inspecteurs d'Hydro-Québec ont fait des vérifications au logement d'un plaignant.

Notre intervention a ainsi été demandée alors qu'un abonné s'était plaint d'une facture au montant jugé excessif, compte tenu de la grandeur du logement qu'il occupait. Hydro-Québec n'a pas pu expliquer ce montant, mais elle a démontré que le compteur n'était pas défectueux.

Étant donné la nature exceptionnelle du dossier, nous avons demandé l'aide du Bureau de l'efficacité énergétique du ministère de l'Énergie et des Ressources. Un ingénieur de ce bureau a visité à plusieurs reprises deux logements, celui du plaignant et le logement voisin, occupé par le propriétaire, en présence d'un analyste de notre bureau. De nombreux tests ont permis d'établir un mauvais raccordement de tuyaux entre le système de chauffage du propriétaire et celui du plaignant et que ce dernier système fournissait de la chaleur au logement du propriétaire. Notre enquête a donc permis de démontrer que l'installation d'Hydro-Québec n'était pas en cause.

4.4 Les plaintes émanant de propriétaires et de locataires

4.4.1 Propriétaires

Nous avons examiné plusieurs cas dans lesquels le distributeur a envoyé une facture à un propriétaire pour l'énergie consommée dans un logement après le déguerpissement de son locataire.

La première réaction du propriétaire est de dire qu'il n'est pas responsable du coût de l'électricité de son locataire.

La réponse habituelle d'Hydro-Québec est basée sur l'article 14 du *Règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité*. Selon l'interprétation d'Hydro-Québec, cet article permet au distributeur de rendre le propriétaire responsable de l'électricité consommée dans un local qui lui appartient.

L'article 14 se lit comme suit :

« Quiconque, sans être titulaire d'un abonnement, utilise de l'électricité à un endroit à titre de propriétaire, locataire ou occupant, est redevable de toute somme due au distributeur en vertu du présent règlement et du règlement tarifaire pour l'électricité ainsi utilisée.

« Le présent article ne doit pas être interprété comme autorisant quiconque utilise de l'électricité à un endroit à titre de propriétaire, locataire ou occupant, à l'utiliser sans avoir conclu un abonnement. »

Saisis de ces cas, nous avons mis en doute le droit du distributeur d'obliger le propriétaire à payer une dette qui découle d'un contrat d'abonnement auquel le propriétaire n'est pas une partie contractante. Dans tous ces cas, nous avons exprimé l'avis qu'il est injuste qu'un propriétaire soit tenu responsable du coût de l'électricité livrée dans un logement laissé vacant par le locataire tant et aussi longtemps que la société d'État n'a pas avisé le propriétaire de son intention de le rendre responsable. Dès la réception d'un tel avis, un propriétaire peut accepter la responsabilité de l'abonnement ou, s'il la refuse, demander l'interruption du service.

Nous croyons que le propriétaire a le droit de présumer que c'est toujours le locataire qui est le seul responsable du coût de l'électricité livrée dans le local qui lui a été loué. Comme le propriétaire ne peut jamais rendre le bail entre lui et son locataire opposable au distributeur, ce dernier ne devrait pas rendre l'abonnement qu'il a conclu avec le locataire opposable au propriétaire. Dans certains cas, cependant, la conduite du propriétaire peut constituer un acquiescement tacite à assumer le coût de l'électricité dudit logement — par exemple quand le propriétaire utilise sciemment de l'électricité dans le logement à des fins de rénovation.

Tout en reconnaissant qu'il serait souhaitable qu'un propriétaire soit avisé avant d'être tenu responsable des sommes dues pour l'électricité utilisée dans ses locaux laissés vacants, Hydro-Québec ne considère pas cet avis préalable ni le consentement du propriétaire comme étant des obligations légales au sens du règlement n° 411. En fait, nous avons constaté que cet avis n'est pas toujours donné.

Nous déplorons qu'Hydro-Québec interprète l'article 14 du règlement n° 411 de manière à substituer unilatéralement au responsable de l'abonnement le propriétaire du logement sans le consentement de ce dernier.

4.4.2 Locataires

En outre, nous avons reçu des demandes d'intervention de la part de locataires qui avaient subi des suspensions d'alimentation parce que le propriétaire de l'immeuble n'avait pas payé ses factures d'électricité. Il s'agissait de cas où le loyer du locataire comprenait les frais d'électricité, mais que le propriétaire n'avait pas payés à temps au distributeur.

Si la consommation n'est pas comptée de façon distincte pour chaque logement ou local, la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (L.R.Q., chapitre M-37) empêche le distributeur d'interrompre le service et lui permet d'obtenir la cession d'une partie de chacun des loyers. Mais, dans le cas contraire, s'il y a plus d'un compteur pour l'ensemble des logements et locaux, la loi ne s'applique pas : le distributeur peut procéder à une suspension, et il en résulte une situation inéquitable pour les locataires qui ont déjà payé l'électricité à même leurs loyers. Lors de nos interventions, et ce, dès le début de la période couverte par le présent rapport, nous avons souligné à Hydro-Québec la nécessité de revoir cette pratique.

Compte tenu des plaintes reçues par le distributeur et d'autres interventions, Hydro-Québec a décidé, par équité à l'égard des locataires concernés, de ne plus suspendre l'alimentation chez ces derniers à cause de factures impayées par le propriétaire. Sur le plan juridique, la société d'État fait des démarches en vue de modifier la loi M-37 en conséquence.

5 La nécessité d'étendre l'application de la loi aux autres distributeurs

Selon l'article 2 de la *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1), celle-ci s'applique à Hydro-Québec ainsi qu'à tout autre distributeur identifié par le gouvernement et qui exploite un système d'électricité visé par la *Loi sur les systèmes municipaux et les systèmes privés d'électricité* (L.R.Q., chapitre M-38). Or, jusqu'à présent, seule Hydro-Québec est assujettie à la loi.

Nous croyons que la loi a donné des résultats positifs en favorisant un meilleur service à la clientèle. Aussi, et par souci d'équité pour toute la population du Québec, le commissaire recommande que le gouvernement procède à l'identification des autres distributeurs d'électricité.

Annexe A
La procédure d'examen des plaintes

La loi et ses objectifs

La *Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité* (L.R.Q., chapitre E-17.1) s'applique aux clients des distributeurs d'électricité du Québec quant à la livraison et à la fourniture de l'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Elle a principalement pour objet :

— d'obliger les distributeurs à établir et à diffuser auprès de leurs clients une procédure d'examen des plaintes formulées par ces derniers sur l'exécution des stipulations de leur abonnement;

— de créer un mécanisme permettant au client qui est en désaccord avec les conclusions de l'examen du distributeur de soumettre l'affaire à un commissaire nommé par le gouvernement.

Le traitement des plaintes par le distributeur

La plainte doit être formulée par écrit et doit être traitée par le distributeur dans les 30 jours. Le distributeur doit prêter assistance, pour la formulation d'une plainte, au client qui le requiert. Au terme de son examen, le distributeur doit informer le client par écrit de ses conclusions et des modalités du recours auprès du commissaire.

L'intervention du commissaire

L'obligation du distributeur de traiter lui-même la plainte est un élément très significatif de la loi. En effet, quand un client soumet le sujet d'une mésentente au commissaire, ce dernier est en mesure de bien en identifier la cause et d'évaluer le premier traitement de la plainte.

Le client insatisfait des conclusions du distributeur peut donc s'adresser par écrit au commissaire. Il peut également le faire si le distributeur ne lui a pas répondu dans le délai prescrit.

Comme la loi est mieux connue, de plus en plus de plaignants savent que leur plainte doit d'abord être adressée à Hydro-Québec. Cependant, le commissaire est souvent sollicité, au téléphone, par des abonnés et il reçoit aussi des plaintes qui n'ont pas été traitées par Hydro-Québec. Dans ces cas, le commissaire identifie la nature, la portée et l'urgence de la demande; il transmet la plainte à la société d'État et en assure le suivi.

L'objectif du commissaire est de s'assurer que l'objet et le traitement de chaque plainte, ainsi que la réponse fournie au client, sont pertinents et complets. Chaque demande, justifiée ou non, fait l'objet d'une enquête et d'un rapport. Lors de ses interventions, le commissaire peut recommander au distributeur de compléter son traitement de la plainte par tout moyen additionnel propre à satisfaire le client. L'examen du commissaire porte, entre autres, sur le respect des stipulations de l'abonnement et des pratiques du distributeur relatives au service en électricité.

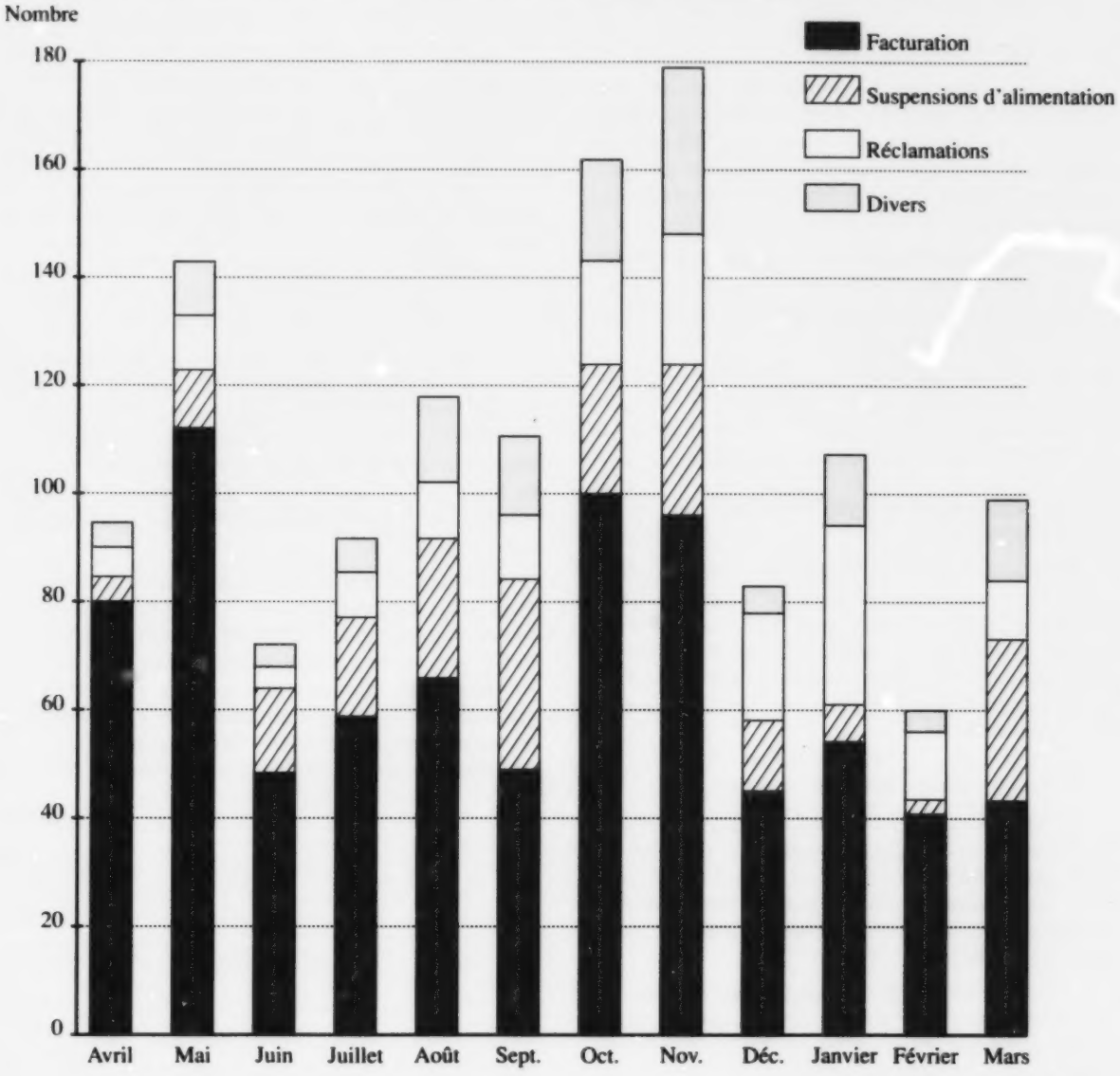
Dans le cas d'Hydro-Québec, ces stipulations se trouvent principalement dans le *Règlement n° 411 établissant les conditions de fourniture de l'électricité.* Ce règlement contient des dispositions relatives à la fourniture et à la livraison d'électricité, aux modes de fourniture de l'électricité et à la responsabilité. Les relations entre le distributeur et ses clients sont régies par ce règlement.

Dans ses rapports aux deux parties, le commissaire fait des constatations et, s'il le juge nécessaire, des recommandations. Dans les 15 jours de la réception d'une recommandation du commissaire, le distributeur doit informer par écrit ce dernier et le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation ou, s'il n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.

Annexe B

Tableau 7

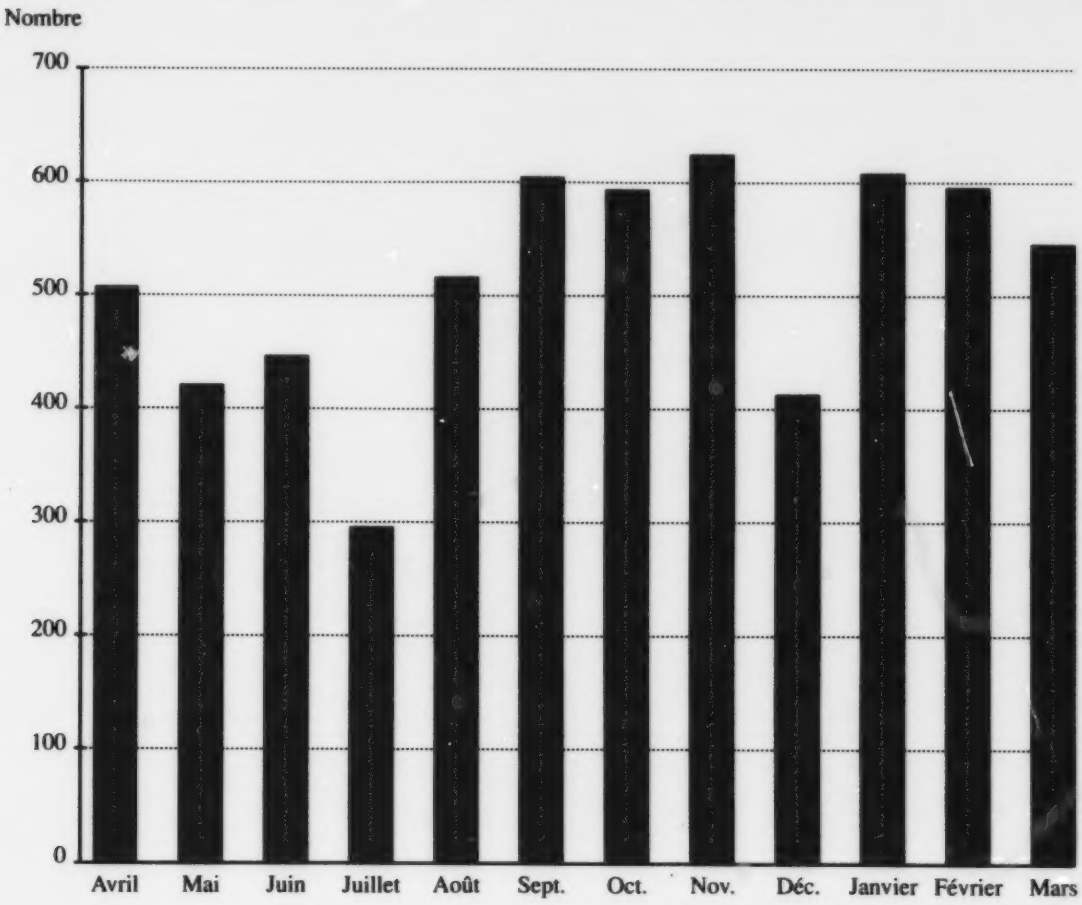
Évolution des demandes d'intervention écrites reçues du 1er avril 1990 au 31 mars 1991[1]



(1) Notre bureau a reçu 1320 demandes durant cette période.

Tableau 8

Évolution des appels téléphoniques reçus du 1er avril 1990 au 31 mars 1991[1]



(1) Notre bureau a reçu 6190 appels durant cette période.